**SERVISNÍ SMLOUVA**

**Smluvní strany:**

Webškoly services s.r.o.
zastoupená jednatelem: Bc. Tomáš Beran

se sídlem: U Nádrže 2/618, 182 00 Praha 8

IČ: 07206569

Není plátcem DPH.

bankovní spojení: 2201452475/2010

Tel.: +420 777 966 705, +420 721 652 547

e-mail: info@web-skoly.cz

(dále jen „Dodavatel")

**a**

Gymnázium, Praha 5, Na Zatlance 11

se sídlem: Na Zatlance 1330/11, 15000 Praha

IČ: 61385271

zastoupená ředitelkou Mgr. Jitkou Kmentovou

Tel.: +420 226 802 622

e-mail: jitka.kmentova@zatlanka.cz

 (dále jen “Odběratel”)

1. **Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je poskytování služeb souvisejících se zajištěním provozu školního webového portálu **http://www.zatlanka.cz/**, který je umístěn na serverech Dodavatele (dále jen webový portál).

# Povinnosti stran

Povinnosti Poskytovatele:

1. Zajistit provoz webového portálu na svých webových serverech v režimu 24x7.
2. Zajistit bezplatný servis vad webového portálu po dobu 3 let od převzetí.
3. Provádět úpravy webového portálu na základě specifikací Odběratele.
4. Nahlásit možnou odstávku Odběrateli nejméně 48 hodin před provedením údržby. Ta nesmí překročit v součtu 2 pracovní dny za kalendářní rok.

Povinnosti Odběratele:

1. Ohlašovat neprodleně Dodavateli problémy s funkcionalitou webového portálu.
2. Přesně specifikovat a předávat požadavky dle eskalačních pravidel uvedených v odstavci 3.
3. Poskytnout veškerou možnou součinnost při řešení problémů a při implementaci nových požadavků.
4. Řádně a včas platit dohodnuté částky.

# Eskalace a odstranění problému

1. Kritický problém – webový portál je nedostupný nebo je pro velmi časté výpadky nepoužitelný:
	1. Odběratel ohlásí problém na telefonním čísle 777 966 705.
	2. Dodavatel potvrdí přijetí e-mailu do 4 hodin od ohlášení Odběratelem
	3. Dodavatel zajistí odstranění problému do 48 hodin od nahlášení.
	4. Dodavatel průběžně informuje o průběhu odstranění problému.
	5. Minimální roční dostupnost portálu je 99%.

1. Závažný problém – webový portál vykazuje závažné vady ve funkčnosti bránící jeho běžnému užívání, ale portál lze s omezeními používat
	1. Odběratel ohlásí problém včetně screenshotu obrazovky a co nejpřesnějšího popisu na e-mailu [podpora@web-skoly.cz](file:///%5C%5CStorage%5Cp%5Cwebskoly%5CAAA-D%C5%AELE%C5%BDIT%C3%89%5Csmlouvy%5Cpodpora%40web-skoly.cz)
	2. Dodavatel potvrdí přijetí e-mailu do 8 hodin od ohlášení Odběratelem
	3. Dodavatel zajistí odstranění problému do 72 hodin od nahlášení.
	4. Dodavatel průběžně informuje o průběhu odstranění problému
2. Problém – webový portál vykazuje malé vady ve funkčnosti, které nemají zásadní vliv na užívání webového portálu
	1. Odběratel ohlásí problém na e-mailu [podpora@web-skoly.cz](file:///%5C%5CStorage%5Cp%5Cwebskoly%5CAAA-D%C5%AELE%C5%BDIT%C3%89%5Csmlouvy%5Cpodpora%40web-skoly.cz)
	2. Dodavatel potvrdí přijetí e-mailu do 24 hodin od ohlášení Odběratelem
	3. Dodavatel zajistí odstranění problému do 5 pracovní dnů od nahlášení.
	4. Dodavatel průběžně informuje o průběhu odstranění problému
3. Nová funkcionalita – posuzuje se jako nový obchodní případ
	1. Odběratel zašle požadavek na novou funkcionalitu na e-mail [podpora@web-skoly.cz](file:///%5C%5CStorage%5Cp%5Cwebskoly%5CAAA-D%C5%AELE%C5%BDIT%C3%89%5Csmlouvy%5Cpodpora%40web-skoly.cz)
	2. Dodavatel do 5ti pracovních dnů oznámí odběrateli pracnost, termín dodání a požadavky na součinnost, popř. další požadavky s ohledem na bezproblémové doplnění nové funkcionality. Celková cena a rozsah prací musí být schválen oběma stranami.

# Zálohy

1. Dodavatel se zavazuje jedenkrát do roka vytvořit off-site zálohu celého webového portálu, tj. zdrojových kódů i obsahu databáze(í) i všech nahraných souborů a jednu kopii předá odběrateli, pokud si jí vyžádá.
2. Odběratel zajistí uložení off-site záloh tak, aby nemohlo dojít k jejich zcizení, popř. zkopírování nepovolanou osobou.
3. Dodavatel se zavazuje provádět provozní zálohu portálu minimálně 1x za 24hodin a uchovávat alespoň 3 verzí, tj. 3 dní zpětně či jinak dle písemné dohody s Odběratelem.

# Cena, platební podmínky, sankce

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat zdarma servis vad webového portálu, jakož i aktualizace webového portálu, a to po celou dobu platnosti této smlouvy.
2. Cena za provozování webového portálu dle odstavce 2. Dodavatelem je 3 500 Kč (třitisícepětset korun českých) za rok. Při možnosti uložit na serveru 20GB dat. Tato částka bude hrazena jednou ročně, na základě faktury se 14 denní splatností vystavené Dodavatelem. V případě překročení 20GB uložených dat na serveru je stanovena dle ceníku, který je přístupný na stránkách provozovatele.
3. Cena za ostatní služby, jako je implementace nové funkcionality, servisní zásahy nad rámec bodu 2 této smlouvy apod. je 500 Kč (pětset korun českých) za každou započatou hodinu, pokud není vzájemnou dohodou Dodavatele a Odběratele stanoveno jinak.
4. Za jakékoliv porušení podmínek této servisní smlouvy je Odběratel oprávněn účtovat Dodavateli penále ve výši 300 Kč (třista korun českých) za jeden kalendářní den neplnění. Do maximální výše 15 000 Kč.

# Vyšší moc

1. V případě že nastane neočekávaná situace: válka, revoluce, dlouhodobý výpadek elektrické energie, živelná katastrofa a podobné, a Dodavatel tak nebude moci dodat požadovanou službu, nevztahují se na něj penále uvedené v odstavci 6d této smlouvy.

# Platnost smlouvy a odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď podána. Výpověď musí být zaslána druhé smluvní straně písemně.
3. Dodavatel je povinen vrátit Odběrateli poměrnou část zaplacené roční částky za provozování portálu, a to nejpozději do 14 dnů od posledního dne výpovědní lhůty na základě dobropisu vystaveného Dodavatelem k příslušné faktuře.

# Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních každé straně po jednom.
2. Obě strany prohlašují, že si servisní smlouvu sepsanou na základě svobodné vůle přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Za dodavatele předal: Za odběratele převzal:

Jméno: ……………Tomáš Beran…………………………. Jméno: ……………Jitka Kmentová…………………….

V ……Praze …………………….dne……3. 5. 2021…………... V ……Praze…………………….dne………4. 5. 2021…..

…………………………………………………………………… ……………………………………………………………………
Razítko, podpis za Dodavatele Razítko, podpis za Odběratele